

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ



ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ - ΜΑΡΤΙΟΣ 2022

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	3
Α. Πεδίο εφαρμογής.....	3
Β. Διαδικασία Υποβολής και Πολιτική Διαχείρισης εντός του Τμήματος	4
Γ. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής.....	6
Δ. Παράρτημα.....	7

Εισαγωγή

Το Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων του Ιονίου Πανεπιστημίου στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο σε εκπαιδευτικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο και με γνώμονα την ενίσχυση του φοιτητοκεντρικού του χαρακτήρα, διαθέτει μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών.

Ως παράπονο ή ένσταση νοείται η έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους των φοιτητών/φοιτητριών του Τμήματος, η οποία σχετίζεται κυρίως με τη διάψευση των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών φοιτητικής μέριμνας. Για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι φοιτητές οφείλουν να μελετήσουν τον «Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας» του Ιονίου Πανεπιστημίου (άρθρο 56) καθώς και τον «Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας» του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων.

Σκοπός του κανονισμού είναι η διερεύνηση και διαχείριση τυχόν παραπόνων και ενστάσεων από φοιτητές/τριες και η διασφάλιση της άμεσης και αποτελεσματικής διεκπεραίωσής/επίλυσής τους.

A. Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά θέματα ακαδημαϊκής λειτουργίας του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αφορά το σύνολο των παραπόνων που τυχόν υποβάλλονται ή εκφράζονται. Ενστάσεις και παράπονα μπορεί να αφορούν είτε την εκπαιδευτική διαδικασία (π.χ. διδασκαλία μαθήματος /εργαστηρίου, εξετάσεις, πτυχιακή, πρακτική, επικοινωνία με διδάσκοντες κλπ.), είτε θέματα διοικητικών υπηρεσιών (π.χ. Γραμματεία Τμήματος, φοιτητική μέριμνα, ηλεκτρονική πρόσβαση κλπ), είτε ακόμη και θέματα συμπεριφοράς, παρενόχλησης, διακρίσεων, ηθικής κλπ. Ειδικότερα οι λόγοι που δύναται να συντρέχουν και για τους οποίους θεωρείται εύλογη η υποβολή προφορικού ή γραπτού παραπόνου από μέρους των φοιτητών/τριών πρέπει να αφορούν ενέργειες, αποφάσεις ή

παραλείψεις μελών του Τμήματος και της ακαδημαϊκής κοινότητας, όπως παραβιάσεις Νόμων, Κανονισμών και Εγκυκλίων που διέπουν εν γένει τη λειτουργία του Ιονίου Πανεπιστημίου και αφορούν θέματα ακαδημαϊκής λειτουργίας, θέματα διδασκαλίας και φοίτησης και διοικητικής διαδικασίας, θέματα μη-τήρησης Κανονισμού Σπουδών και φοίτησης, θέματα μη-τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας, θέματα μη-επαρκούς ακαδημαϊκής διδασκαλίας και καθοδήγησης, θέματα ανάρμοστης εργασιακής συμπεριφοράς, παραβιάσεις προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, παρενοχλήσεις και σεξουαλικές παρενοχλήσεις, ανισότητα και διαφόρων ειδών διακρίσεις: φύλου, χρώματος, θρησκευτικών πεποιθήσεων κ.ά.

B. Διαδικασία Υποβολής και Πολιτική Διαχείρισης εντός του Τμήματος

1. Σε πρώτο στάδιο και σε συνάρτηση με το είδος του παραπόνου, ο φοιτητής αναφέρει στον διδάσκοντα (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ακαδημαϊκό ή πανεπιστημιακό υπότροφο) του μαθήματος, κατά τις ώρες ακρόασης, το πρόβλημά του και αναζητά επίλυση του θέματος από τον αρμόδιο διδάσκοντα κατόπιν διαλεκτικής συζήτησης, είτε στον/στην διοικητικό/ή υπάλληλο, κατά τις ημέρες και ώρες υποδοχής σύμφωνα με το πρόγραμμα της Γραμματείας, εκφράζει το θέμα που τον απασχολεί και αναζητείται η από κοινού επίλυση του προβλήματος.

2. Εάν κατά το παραπάνω στάδιο ο/η φοιτητής/τρια συνεχίζει να αναζητά προσφορότερη λύση για την επίλυση του προβλήματος του/της τότε μπορεί να απευθυνθεί για διαμεσολάβηση είτε στον ακαδημαϊκό του σύμβουλο για ακρόαση κατόπιν αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εκθέτοντάς του το θέμα που τον απασχολεί σε προγραμματισμένη από κοινού συνάντηση [ο ακαδημαϊκός σύμβουλος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή και άλλων μελών της διδακτικής κοινότητας για την επίλυση του προβλήματος (άρθρο 58 παρ. 3 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Ιονίου Πανεπιστημίου)], είτε στον/στην Προϊστάμενο της Γραμματείας του Τμήματος αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου και επισκεπτόμενος το γραφείο του, κατά τις καθορισμένες ημέρες και ώρες υποδοχής, αναζητώντας επίλυση του θέματος και διοικητική συνδρομή.

3. Εάν για τον οποιοδήποτε λόγο ο/η φοιτητής/τρια δεν έχει επαρκώς κατά την γνώμη του επιλύσει το πρόβλημα που τον απασχολεί κατά τα παραπάνω στάδια, τότε ανεξάρτητα εάν το πρόβλημα άπτεται της διδακτικής ή της διοικητικής διαδικασίας ο/η παραπονούμενος/η υποβάλει γραπτώς «Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων και Παραπόνων» με σκοπό την εξέταση του θέματος από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος και την επίλυση του προβλήματος. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και στην περίπτωση που η φύση του παραπόνου δεν μπορεί να διαχειριστεί μέσω των προαναφερθέντων σταδίων.

4. Η αμεσότητα στην υποβολή παραπόνου από την πλευρά του φοιτητή/τριας καθορίζει και την επίλυση του προβλήματος που τον/την απασχολεί και για το λόγο αυτό θα πρέπει το όποιο παράπονό του/της να υποβάλλεται άμεσα (εντός 30 ημερών) από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας.

5. Το «Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων και Παραπόνων» (βλ. Παράρτημα) μπορεί να υποβληθεί επώνυμα είτε ταχυδρομικά με αποδέκτη τη Γραμματεία του Τμήματος, είτε αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του Τμήματος, καθώς και επώνυμα/ανώνυμα μέσω ηλεκτρονικής συμπλήρωσης του ανωτέρω εντύπου που είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο και στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Ο φοιτητής/τρια υποχρεούται να αναφέρει διεξοδικά και λεπτομερώς στο «Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων και Παραπόνων» τη διαδικασία που ακολούθησε κατά τα δύο προαναφερθέντα στάδια. Όποιος και αν είναι ο τρόπος υποβολής, η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει και κοινοποιεί άμεσα το Έντυπο και όποιο συμπληρωματικό-συνοδευτικό υλικό προσκομιστεί στον Πρόεδρο του Τμήματος. Σε περίπτωση σοβαρού κωλύματος του Προέδρου, η Γραμματεία ενημερώνει τον Αναπληρωτή Πρόεδρο.

6. Με την κοινοποίηση του παραπόνου/ένστασης, ο υπεύθυνος για την διαχείρισή του το μελετά και προβαίνει σε ενέργειες εάν εμπίπτει στην αρμοδιότητά του ή παραπέμπει το παράπονο/ένσταση στην Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή στην Κοσμητεία της Σχολής ή την Σύγκλητο του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η απάντηση και η παραπομπή γίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα ειδικά εάν τίθεται θέμα ημερομηνιών.

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει το δικαίωμα να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Στην περίπτωση που κρίνει ότι ο/η φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να διαχειριστεί αναλόγως την κατάσταση. Σε σύνθετα ζητήματα η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να απευθυνθεί ή να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο.

7. Εάν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δεν έχει ζητήσει τη συνδρομή της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της επίσημης εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια που θεωρεί ότι η κατάσταση που περιέγραψε αναφορικά με το γραπτώς υποβληθέν παράπονό του εξακολουθεί να τον προβληματίζει επειδή η λύση που δόθηκε στο πρόβλημά του δεν απέδωσε τα αναμενόμενα (σύμφωνα με τις προσδοκίες του/της) αποτελέσματα, δύναται να υποβάλει ένσταση, αναφέροντας γραπτώς το ιστορικό της διαδικασίας που ακολουθήθηκε, αυτή τη φορά απευθυνόμενος/η προς τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Στην περίπτωση που το παράπονο ή η ένσταση απορριφθεί τότε δεν γίνεται αποδεκτή η εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

8. Η καταγραφή των παραπόνων και ενστάσεων καθώς και οι απαραίτητες ενέργειες διεκπεραίωσης αυτών, αποθηκεύονται σε ασφαλή χώρο στη Γραμματεία του Τμήματος, με σκοπό την τήρηση του απορρήτου. Συγκεκριμένα, όλα τα έγγραφα που αφορούν τα παράπονα/ενστάσεις αρχειοθετούνται σε ειδικό φάκελο που φέρει την ένδειξη «Παράπονα/ενστάσεις φοιτητών».

Γ. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής

Ερωτηματολόγια αξιολόγησης μαθημάτων.

Οι φοιτητές/τριες μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου έχουν τη δυνατότητα στο πλαίσιο της αξιολόγησης των μαθημάτων, να εκφράζουν τυχόν παρατηρήσεις, επισημάνσεις ή παράπονα σχετικά με την εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και με τον διδάσκοντα.

Συνήγορος φοιτητή/τριας.

Ο θεσμός αυτός έχει ως στόχο τη διαμεσολάβηση μεταξύ των φοιτητών/τριών και του διοικητικού ή εκπαιδευτικού προσωπικού προκειμένου να αντιμετωπιστούν ζητήματα που εμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος/Ιδρύματος. Ο φοιτητής/τρια μπορεί να επικοινωνήσει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση synigoros.foititi@ionio.gr. Ο συνήγορος του φοιτητή/τριας εμπλέκεται σε ζητήματα που αφορούν κακή διοίκηση, λειτουργεί αυτεπάγγελτα, διενεργεί αυτοψία και δεν σχετίζεται με θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.

Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.

Στην περίπτωση αίσθησης άδικης ή απρεπούς συμπεριφοράς λόγω φύλου τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση isotita@ionio.gr. Η Επιτροπή έχει ως στόχο την προώθηση και διασφάλιση της ισότητας και καταπολέμησης άσεμνων συμπεριφορών.

Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας.

Όταν υπάρχουν ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας σχετικά με την εκπόνηση έρευνας (στο πλαίσιο εργασιών μαθημάτων, πτυχιακών εργασιών, διδακτορικών διατριβών ή ακόμη και συμμετοχής σε ερευνητικά έργα) , τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στην εν λόγω Επιτροπή, η οποία είναι υπεύθυνη για την τήρηση των κανόνων ορθής επιστημονικής πρακτικής.

Δ. Παράρτημα

Ακολουθεί το παράρτημα που περιέχει το «Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων και Παραπόνων».



Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Σχολή Περιβάλλοντος

Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων

Προς: Γραμματεία Τμήματος

Αριθ. Πρωτ.:

Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων και Παραπόνων

Το Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων σε μία προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν ενστάσεων/παραπόνων/παρατηρήσεων/σχολίων.

Όνοματεπώνυμο:

Ιδιότητα/Α.Μ:

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Παράπονο-Ένσταση: *(Παρακαλούμε ακολούθως διατυπώστε με σαφήνεια την ένσταση ή το παράπονο που επιθυμείτε να υποβάλετε, καθώς και το όποιο ιστορικό διαχείρισης αυτού. Επισυνάψτε επίσης τυχόν σχετικά έγγραφα).*

Γνωρίζω ότι εάν κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου μου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται σε περαιτέρω στάδιο.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας αιτήσεως μου

Αργοστόλι, ___ / ___ / ___

Ο/Η Αιτών/ούσα _____
(υπογραφή)